

令和2年度 指定管理者モニタリング結果及び評価表

1 施設の概要

| | | | | | | | | | |
|----------------|--|------------|------------|-------------------|------------|-------------|-------------|--------------|-------------|
| 施設名称 | 松本市総合社会福祉センター | | 所管課 TEL | 福祉政策課 内線: 1572 | | | | | |
| 所在地 | 松本市双葉4番16号 | | 設置年月 | 昭和58年10月 | | | | | |
| 施設設置目的 | 市民福祉の増進を図るため、障害者、高齢者、児童をはじめ全ての市民が楽しく利用できる総合的な福祉サービスの拠点とすること | | | | | | | | |
| 施設概要・設備 | 鉄筋コンクリート造5階建、延床面積4529.91㎡ 1階(心身障害者福祉センター、松本圏域障害者相談支援センター、しいのみ学園、おもちゃ図書館、管理事務室(社協 施設障害福祉課、市民課)) 2階(南部児童センター、母子父子コーナー、社協 在宅福祉課) 3階(プラチナセンター) 4階(大・中・小会議室、南松本訪問看護ステーション、居宅介護支援事業所ふたば、南部地域包括支援センター) 5階(社協 総務課、社協 地域福祉課、社協 生活福祉課、福祉団体室、ボランティアセンター) | | | | | | | | |
| 指定管理者名(選定方式) | 社会福祉法人 松本市社会福祉協議会(特命) | | | | | | | | |
| 指定期間 | 平成30年4月1日～令和3年3月31日 | | | | | | | | |
| 指定管理者の 主な業務 | (1)総合社会福祉センターの施設、機械設備等及び前庭、駐車場等敷地内の維持管理 (2)会議室の貸館業務及び使用料の徴収 (3)総合案内業務 (4)公共施設案内予約システムへの利用予約入力管理 (5)当該施設で指定管理者が自らの責において実施する自主事業 | | | | | | | | |
| 利用料金制の導入 | なし 委託料方式 | | | | | | | | |
| 施設の利用状況 | 利用区分等 | 利用目標 | 利用実績 | 対目標比(%) | 対前年比(%) | | | | |
| | 施設利用人数 | | 54,515人 | | 87.0% | | | | |
| | (特記事項) | | | | | | | | |
| 事業収支 (単位:円) | 指定管理者収支(令和2年度) | | | | 市の収支 | | | | |
| | 収入 (歳入) | 年度計画額 | | 収支実績額 | | 令和2年度決算 | | 令和元年度決算 | |
| | | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 | 項目 | 金額 |
| | | 指定管理料 | 49,510,000 | 指定管理料 | 48,591,851 | 目的外使用料 | 375,630 | 目的外使用料 | 383,440 |
| | | | | | 財産貸付料 | 468,236 | 財産貸付料 | 464,489 | |
| | | | | | 私用光熱水費 | 1,135,875 | 私用光熱水費 | 993,586 | |
| | 計 | 49,510,000 | 計 | 48,591,851 | 計 | 1,979,741 | 計 | 1,841,515 | |
| | 支出 (歳出) | 人件費 | 14,770,000 | 人件費 | 14,770,000 | 指定管理料 | 48,591,851 | 指定管理料 | 38,960,854 |
| | | 物件費 | 34,740,000 | 物件費 | 33,821,851 | 工事請負費 | | 工事請負費 | 251,257,218 |
| | | | | 【内訳】 | | 委託料 | | 委託料 | 2,820,100 |
| | | | 消耗品費 | 685,460 | 修繕料 | 9,955,000 | 修繕料 | 1,551,880 | |
| | | | 光熱水費 | 10,513,972 | 通信運搬費 | | 通信運搬費 | 310,200 | |
| | | | 修繕費 | 2,315,144 | 手数料 | | 手数料 | 68,200 | |
| | | | 通信運搬費 | 164,223 | 負担金 | 4,000 | 負担金 | 4,000 | |
| | | | 業務委託費 | 18,474,309 | 備品購入費 | 204,820 | | | |
| | | | 手数料 | 85,446 | | | | | |
| | | | 賃借料 | 82,801 | | | | | |
| | | 租税公課 | 1,500,496 | | | | | | |
| 計 | 49,510,000 | 計 | 48,591,851 | 計 | 58,755,671 | 計 | 294,972,452 | | |
| 損益 | 0 | | 0 | | 差引 | -56,775,930 | 差引 | -293,130,937 | |
| (特記事項) | | | | | | | | | |

2 市(所管課)による評価

指定管理者の事業計画書(提案書)の内容に基づいて、その水準が達成されているかを市が点検・評価するものです。
 評価の手段は、実績報告書(毎月)及び事業報告書(年度終了時)の点検並びに立入検査(随時)等によるものです。

| 評価の基準 | |
|-------|---|
| A | (1.0) 高いレベルで実施されており、高く評価できる。 |
| B | (0.7) 事業計画書(提案書)どおり適切に実施されており、問題は見られない。 |
| C | (0.5) 事業計画書(提案書)どおり概ね実施されていたが、一部に不適切な部分の確認され、改善に向け対応中または対応済みである。 |
| D | (0.0) 不適切な部分の確認されたので、改善を指示したが、未対応または改善の見込みがなく、指定管理者の取り消しを含め検討する必要がある。 |

小計
64.8

| 大項目 | 中項目 | 評価項目 | 配点 | 評価 | 評価の根拠 |
|-----------------------------------|--|---|----|--|---|
| 管理基準対応 | 市民の平等利用 | 1 合理的な理由なく利用者を制限や優遇するなど、市民の平等な利用を妨げていないか | 2 | B | 公平性が確保されており、アンケートからも問題は見られない。 |
| | 職員の労働条件 | 2 労働関係法令等を遵守し、業務従事者の正当な労働条件を確保しているか | 2 | B | モニタリングチェックにより適正な労働条件は確保されているとともに、労働者の負担を軽減する取組みも進められている。 |
| | 危機管理対策 | 3 災害時や緊急時等に適切な対応がとれる体制となっているか | 2 | B | 災害時の防災体制、避難確保計画が作成されており、職員への防災教育・訓練の年間計画も策定されている。 |
| | | 4 指定管理者の責に帰すべき事由による損害賠償等のリスクに対応しているか | 2 | B | 仕様書及び協定書であらかじめリスク分担に係る事項を定め、リスク発生に備えた内容とされている。 |
| | 個人情報保護 | 5 個人情報等や業務上知り得た秘密の保護について、書類・電子データ等のセキュリティ対策を講じているか | 2 | B | 適正に対策が講じられており、特に問題は見られない。 |
| | 情報公開 | 6 情報公開や監査請求を理解し、適切な対応を行っているか | 2 | B | 決算総括表、事業報告、事業計画等について、ホームページにおいて公開するなど、積極的な情報公開が行われている。 |
| 管理能力 | 団体の概要 | 7 団体の経営状況は良好であり、経営の安定性を欠く点はないか | 4 | B | 財務モニタリングチェック項目により分析した結果、損失は見受けられるものの改善傾向であり、経営状況は概ね良好である。 |
| | | 8 当該施設管理運営をサポート・バックアップする体制はあるか | 2 | B | 同じ建物内に指定管理法人の本部(総務課)が入っているため、サポート・バックアップ体制は構築されている。 |
| | 管理運営 | 9 市が示す設置目的及び施設運営方針を理解し、仕様書に示した業務を適切に行っているか | 5 | B | 指定管理者は開設以来、本施設管理を行っており、設置目的、管理運営業務を的確に理解し管理されている。 |
| | | 10 市や関係団体等と緊密に連携し、責任を持って事業に取り組んでいるか | 3 | A | 担当課との連携を密にとっており、緊急時の対応なども責任を持って管理運営に携わっている。 |
| | 組織・体制 | 11 職員体制や配置人員は適切であるか | 3 | B | 人員配置、シフト体制、勤務時間ともに問題なく、管理運営上適切である。 |
| | | 12 現場責任者、有資格者の配置、指揮系統や責任権限は適切であるか | 2 | B | 指揮系統や責任権限も明確になっており、問題は見られない。 |
| | 働き方改革の推進 | 13 働き方改革に積極的に取り組んでいるか | 2 | B | ノー残業デーの実施等、恒常的な長時間労働が改善される取り組みがある。 |
| | 職員研修・人材育成 | 14 職員研修計画や業務指導に関し、適切に実施されているか | 2 | B | 指定管理法人全体での研修計画に基づき、適切に実施されている。 |
| | 経理及び事務処理等 | 15 会計処理の基準等に基づき、適正に事務処理が行われているか | 3 | B | 社会福祉法人の会計基準に準拠した会計経理事務が適切に行われている。 |
| | | 16 業務の第三者委託の範囲、委託先は適切に実施されているか | 2 | B | 清掃、機械保守点検等一部の業務について第三者委託を行い、業務範囲や契約方法について問題はない。 |
| 17 業務報告や事業報告を適切に作成し、期限までに報告されているか | | 3 | B | 実績報告書も適切に作成され、期限までに提出されており、問題はない。 | |
| 安全管理 | 18 事故防止等の安全対策は明確で、職員の教育・訓練は実施されているか | 4 | B | 緊急時の対策がとられており、業務従事者にも徹底されている。 | |
| 施設の運営 | 業務内容 | 19 管理区域、業務範囲についての的確に把握し、適切に管理運営を行っているか | 4 | B | 日常の巡回、点検等が適切に行われており、管理区域、業務範囲についての的確に把握されている。 |
| | | 20 施設の設置目的を把握し、施設の効用を最大限に発揮する事業運営を行っているか | 5 | B | 管理運営方針である総合的な福祉サービスの拠点の趣旨を理解した事業計画により、適切な事業運営がされている。 |
| | | 21 年間の事業量が適切に実行されているか | 3 | B | 事業計画に基づき、適切に管理されており、問題は見られない。 |
| | 地域との連携 | 22 地域の住民や団体等との連携に積極的に取り組んでいるか | 2 | B | 自主事業である総合社会福祉センターふれあいまつりが新型コロナウイルス感染症拡大に伴い、中止となった。 |
| | 利用促進 | 23 施設の利用率の向上に努めているか | 4 | B | 新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、利用者の減少はやむを得ないが、HPやSNSの活用等によりさらなる利用促進が望まれる。 |
| | 利用者サービス向上 | 24 利用者の利便性や満足度を高めるため、具体的な方策を講じているか | 5 | B | 総合的な福祉サービス拠点の管理主体として、利用者のニーズに即した事業が実施されている。 |
| | 障害者等への配慮 | 25 障害者、子ども、高齢者等の利用に配慮した管理がなされているか | 3 | A | 福祉施設として、障害者、子ども、高齢者等の利用者が多いため、十分配慮されており、問題はない。 |
| | 苦情・要望等への対応 | 26 利用者アンケート等を適切に実施し、苦情や要望、意見等に適切に対応しているか | 3 | B | 利用者アンケートは実施されており、要望等に関して可能な範囲で対応している。 |
| セルフモニタリング | 27 セルフモニタリングが適切に行われているか | 3 | B | 毎年定期的に実施されており、要望等に関して次年度以降に反映されている。 | |
| 環境への配慮 | 28 エネルギー削減等の具体的な目標を定め、その達成に向けて取り組んでいるか | 2 | B | 一昨年度と比較し、光熱水費は増加したが、節電の心がけや館内のゴミ分別は、徹底されている。 | |
| 経済性 | 経費削減・業務効率化 | 29 経費削減や業務効率化に取り組んでいるか | 5 | B | 日頃から、経費削減や業務効率化が意識されている。 |
| | 事業報告及び決算 | 30 支出総額は事業計画書の範囲内か、又事業計画とおり収入が確保できたか(又は、利用者を確保できたか) | 4 | B | 新型コロナウイルス感染症拡大の影響により特定の事業における利用者数が減少しているが、支出総額に問題はない。 |

3 利用者による評価

(協定書で指定管理者に実施を義務付けている利用者アンケートの内容)

| | | |
|--------------------|--------|------------------------|
| 利用者アンケート | 実施時期 | 令和3年2月26日～3月15日 |
| | 調査対象 | 来館者、施設利用者、センター内に勤務する職員 |
| | 調査方法 | アンケート用紙への回答 |
| 調査結果 | 別紙のとおり | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | 別紙のとおり | |

4 指定管理者による自己評価

| | |
|-----------------|--|
| 令和2年度の 自己評価 | <ul style="list-style-type: none"> ・大規模設備改修が終了し、貸館業務が再開されたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため一般利用者への貸出しがほとんどできない状況であったが、貸館利用等のあった場合でも休止の説明や、早めの周知・対応により特に苦情や混乱もなく運営ができた。 ・例年、自主事業として総合社会福祉センターふれあいまつりを行っており、福祉の拠点としての認知度を高めていたが、新型コロナウイルス感染拡大防止のため、実施ができずに残念であった。 |
| 要望・苦情への 対応状況 | <ul style="list-style-type: none"> ・大規模改修工事が終了したことにより、照明のLED化、空調設備の更新により、来館者にも快適に利用していただくことができた。 |
| 今後の目標 | <ul style="list-style-type: none"> ・アンケートの回答からのご意見・ご要望等は課題や問題点を整理し、解決できる点は改善に努めてまいります。また、市との調整が必要な事柄については、協議しながら改善努力をいたします。 ・大規模改修が終了し、貸会議室等福祉センター利用者に安全・安心して利用してもらえよう、また、気持ちよく利用していただけるよう維持管理にも努めていきます。 |

5 市(所管課)による総合評価

| 総合評価 (4段階評価) の基準 | |
|------------------|---|
| A | (1.0) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等を含め、総合的観点から高く評価できる。 |
| B | (0.7) アンケート調査結果、セルフモニタリングの内容等も含め、総合的観点から標準を満たしていると評価できる。 |
| C | (0.5) アンケート調査結果及びセルフモニタリングの内容等、標準を満たしているが、今後改善を必要とするところがある。 |
| D | (0.2) 改善すべき点が多く、標準に達しないと判断する。 |

| |
|--|
| <p>【自主事業を実施している場合の評価】</p> <p>新型コロナ感染症の拡大に伴い、総合社会福祉センターふれあいまつりが中止となり、施設の利用者と地域住民が一堂に会し、ふれあう機会が得られなかった。</p> <p>今後、これまで培ってきた地域とのつながりをさらに深めていく取り組みや、アフターコロナを見据えた市民福祉の増進を図るための自主事業の展開を期待したい。</p> <p>【総合的な評価】</p> <p>指定管理者である松本市社会福祉協議会は、開館以来継続して管理をしており、長年の経験により安定した管理運営が行われている。</p> <p>平成29年度から始まった大規模設備改修においても、工事の進捗により各フロアの使用可能範囲が変化する状況の中、業者との綿密な調整により事務所の一時的な配置変更にも柔軟に対応していた。</p> <p>令和2年度は、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い一時休館を余儀なくされる等、施設利用者の総数は昨年度を下回った。しかし特定の事業においては、昨年度を上回る利用者を得る等、施設を活用した積極的な運営が図られた。</p> |
|--|

| | |
|----|----|
| 配点 | 評価 |
| 10 | B |
| 点数 | 7 |

| | |
|------|------|
| 合計点数 | 71.8 |
|------|------|

| 判断の基準 | |
|------------|-------|
| 75点以上 | 「良好」 |
| 60点以上75点未満 | 「適正」 |
| 45点以上60点未満 | 「要改善」 |
| 45点未満 | ※「不可」 |

※「不可」の場合は、指定管理者の取消処分を含め、早急な改善対応の検討が必要

| | |
|------|----|
| 判断結果 | 適正 |
|------|----|

【別紙】

3 利用者による評価

| | | |
|--------------------|--|------------------------|
| 利用者アンケート | 実施時期 | 令和3年2月26日～3月15日 |
| | 調査対象 | 来館者、施設利用者、センター内に勤務する職員 |
| | 調査方法 | アンケート用紙への回答 |
| 調査結果 | <ul style="list-style-type: none"> ・来館目的 館内の施設を利用11.5%、会議・研修等1%、通勤84.6% ・交通手段 自家用車77.9%、公共交通機関4.8%、徒歩・自転車等14.4%、その他1% ・駐車場について 利用しやすい6.7%、普通5.8%、利用しにくい1%、未回答・通勤者86.5% ・照明、空調、トイレなどを改修しましたが 良い39.4%、普通47.1%、不満12.5% ・全体的な満足度は 良い36.5%、普通58.7%、不満3.8% <p>コロナウイルス感染防止のため、従来の貸館利用者からの回答が見込めたいため、福祉センター通勤者が主たる回答者になっています。 以下の要望・苦情以外の意見として 空調、照明が快適になり感謝しています。などの意見あり。 全体的な意見として、衛生関係（トイレ、水道など）の意見、要望は多い。</p> | |
| 利用者からの意見 要望・苦情等 | <ul style="list-style-type: none"> ・冬場、トイレの水道が冷たい(トイレ自体が寒い) ・トイレに洗浄液(便座クリーナー)があるとありがたい。 ・1階ホールの床が傷んでいる。 ・WiFiが使えるようになるとありがたい。 ・駐車場が入りにくい。 ・館内が暗い。 ・冷暖房の設備をもっと使いやすくしてほしい。 ・寒冷地なのに気密性が酷く、寒い。 ・トイレの数が少ない。(通常利用になった場合、女子トイレが不足するのでは) | |